

**APPLICAZIONE:**

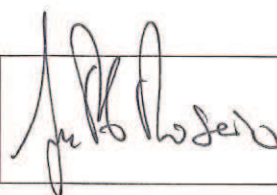
**IRIDE Servizi**


# **Richieste Intervento Edifici Comunali**

## **Manuale operativo Cliente**

**RESPONSABILE  
CONTROLLO ED  
APPROVAZIONE**


ROSCIO Giampaolo:  
Resp.Sviluppo e  
Controlling Operativo



	CODICE: RICH_EDIF_COM_CLI
	REVISIONE: 01
	DATA PRIMA EMISSIONE: 13/05/2009
	DATA AGGIORNAMENTO: 18/01/2012

## Indice

1	Modifiche ed aggiornamenti.....	3
2	Scopo e campo di applicazione.....	3
3	Accesso all'applicazione.....	3
3.1	Accesso.....	4
3.2	Accesso all'applicazione.....	5
3.3	Password dimenticata.....	5
4	Pagina Principale.....	6
5	Inserimento nuova richiesta.....	7
5.1	Sezione Ubicazione.....	7
5.2	Sezione Intervento Richiesto.....	7
5.3	Sezione Dati Richiedente.....	8
6	Invio Richiesta.....	8
7	Vsualizza richieste.....	9
8	Verifiche Periodiche.....	10
9	Ricerca Documenti.....	12
10	Dati Utente.....	14
11	Accettazione giudizio sulla richiesta.....	15
12	Messaggi di errore ed assistenza.....	16
13	Malfunzionamento del programma.....	16
14	Privacy.....	16

	CODICE: RICH_EDIF_COM_CLI
	REVISIONE: 01
	DATA PRIMA EMISSIONE: 13/05/2009
	DATA AGGIORNAMENTO: 18/01/2012

## 1 Modifiche ed aggiornamenti

Data	Modifica
18/01/2012	Inserito funzioni “verifiche periodiche”, “ricerca documenti”, “richiesta documenti”


## 2 Scopo e campo di applicazione

Il presente manuale descrive il funzionamento del programma Internet per l’invio di segnalazioni ad Iride Servizi, relativamente ai servizi di gestione degli Impianti Elettrici e degli Impianti Termici degli edifici Comunali gestiti da Iride Servizi.

Il manuale è specifico per le funzioni del “cliente”, ovvero inserimento e visualizzazione di richieste.

## 3 Accesso all’applicazione

L’applicazione è presente all’indirizzo [WWW.IRIDE-SERVIZI.IT](http://WWW.IRIDE-SERVIZI.IT)

	CODICE: RICH_EDIF_COM_CLI
	REVISIONE: 01
	DATA PRIMA EMISSIONE: 13/05/2009
	DATA AGGIORNAMENTO: 18/01/2012

### 3.1 Accesso

Sulla pagina trovata selezionare la voce evidenziata.



**IRIDE SERVIZI**

Yers. Stampabile | Yers. Alta Leggibilità

CERCA

Chi Siamo | Attività | Appalti | Mappa del sito

## IL NOSTRO MESTIERE: LE TUE ENERGIE.

IRIDE SERVIZI è la società del Gruppo IRIDE, frutto dell'integrazione fra AEM Torino e l'AMGA di Genova, che opera nei settori dei servizi tecnologici per le pubbliche amministrazioni e della gestione delle infrastrutture per telecomunicazioni

Nel campo dei servizi tecnologici, IRIDE SERVIZI gestisce impianti di illuminazione pubblica, impianti semaforici, impianti termici, elettrici e speciali ed è attiva nel campo del global service.

La sua azione è orientata alla qualità, al miglioramento continuo dei servizi resi e, nell'ottica dello sviluppo sostenibile, all'adozione di soluzioni impiantistiche innovative.

IRIDE SERVIZI S.p.A. - Partita I.V.A.: 08283740010

### Servizi rivolti agli utenti

ILLUMINAZIONE PUBBLICA | SEMAFORI | **IMPIANTI TERMICI ED ELETTRICI COMUNALI** | GLOBAL SERVICE | TELECOMUNICAZIONI

Sulla nuova pagina scegliere la voce evidenziata



**IRIDE SERVIZI**

Yers. Stampabile | Yers. Alta Leggibilità

CERCA


Chi Siamo | Attività | Appalti | Mappa del sito

## IMPIANTI ELETTRICI E TERMICI NEGLI EDIFICI COMUNALI

A Torino, IRIDE SERVIZI provvede alla gestione degli impianti termici, elettrici e speciali degli edifici comunali (Municipio, Circoscrizioni, asili nido, scuole materne, musei, biblioteche, impianti sportivi, uffici centrali e periferici, etc.). L'attività riguarda circa 800 edifici per una volumetria riscaldata di 7.450.000 metri cubi, pari a quasi l'8% degli edifici torinesi.

A Genova, le attività riguardanti la condizione degli impianti di riscaldamento, condizionamento e tecnologici (Comuni, Enti, ospedali, impianti sportivi, condomini privati) sono gestite da IRIDE MERCATO, tramite la controllata CAE.

**RICHIESTA INTERVENTO GUASTO-ANOMALIA**

	CODICE: RICH_EDIF_COM_CLI
	REVISIONE: 01
	DATA PRIMA EMISSIONE: 13/05/2009
	DATA AGGIORNAMENTO: 18/01/2012

### 3.2 Accesso all'applicazione


Sulla nuova pagina inserire la propria username e la password comunicata via e-mail da Iride Servizi.

Per facilitare i successivi accessi si suggerisce, prima di digitare per la prima volta Username e Password, di abilitare la richiesta salvataggio password di Internet Explorer.



### 3.3 Password dimenticata

Mandare un e-mail all'indirizzo [mobi\\_stc@iride-servizi.it](mailto:mobi_stc@iride-servizi.it) indicando indirizzo e utente

	CODICE: RICH_EDIF_COM_CLI
	REVISIONE: 01
	DATA PRIMA EMISSIONE: 13/05/2009
	DATA AGGIORNAMENTO: 18/01/2012

## 4 Pagina Principale

Pagina principale del sito con le voci selezionabili



The screenshot shows the main page of the IRIDE website. At the top left is the IRIDE logo. To its right is a banner image of a glass bottle on water. Below the logo is a navigation menu with a 'Richieste' section containing links for 'inserisci richiesta', 'visualizza richieste', 'verifiche periodiche', and 'ricerca documenti'. There is also a 'Disconnetti' button and contact information for 'Info sul sito' (011 4097209) and 'Contact center' (800.91.37.37). The main content area is titled 'PAGINA PRINCIPALE' and includes a greeting 'Gentile Cliente,' followed by a paragraph explaining the service: 'Questo servizio Le consente di comunicarci on-line i guasti e le anomalie inerenti gli impianti termici, elettrici e speciali riscontrati negli edifici di cui Lei è referente; inoltre è predisposto anche per recepire le richieste di modifica degli orari di funzionamento del riscaldamento. Il nostro personale tecnico provvederà quindi a risolvere le problematiche segnalateci nei tempi definiti dalle relative carte dei servizi.'

**Inserisci Richiesta:** consente l'inserimento di una nuova richiesta

**Visualizza Richiesta:** consente la ricerca delle richieste inserite per il sito.


**Verifiche Periodiche:** elenco di verifiche periodiche e di legge eseguite o previste nel sito .

**Ricerca Documenti:** documenti tecnici e di legge su impianti del sito.

**Utente > corrente:** cliccando sulla username è possibile visualizzare informazioni relative all'utenza (nominativo, indirizzo e-mail ecc.).

**Mail :** indirizzo a cui inviare richieste informazioni/anomalie del sito

**Disconnetti:** scollega l'utente dall'applicazione.

	CODICE: RICH_EDIF_COM_CLI
	REVISIONE: 01
	DATA PRIMA EMISSIONE: 13/05/2009
	DATA AGGIORNAMENTO: 18/01/2012

## 5 Inserimento nuova richiesta

### 5.1 Sezione Ubicazione

**La prima casella:** “sede” è già selezionata oppure nel caso di sedi con succursali è possibile selezionare la sede opportuna.

**La seconda :**“Edificio” deve essere selezionata dall’utente solo in caso di più edifici all’interno della sede; quando l’impianto termico è comune a più edifici in questa casella compare la voce (“**Parti comuni**” impianto termico) da selezionare nel caso si richieda un intervento termico.

**La terza casella:** “Tipo impianto” deve essere selezionata dall’utente e deve corrispondere all’impianto tecnologico che si vuole indicare nella richiesta.

**La quarta casella :**“Impianto” deve essere selezionata solo in caso vi siano più impianti del tipo indicato nelle precedente casella.

**La quinta casella:** “Unità Funzionale” indica la struttura a cui è dedicato l’impianto indicato in precedenza.

UBICAZIONE	
<u>Sede *</u>	Complesso Scolastico Buniva 19 VIA BUNIVA 19, TORINO
<u>Edificio</u>	Palestra Comunale VIA GUASTALLA 24, TORINO
<u>Tipo Impianto *</u>	Impianto Elettrico
<u>Impianto</u>	Impianto elettrico (Palestra)
<u>Unità Funzionale</u>	PAL-PALESTRA COMUNALE

### 5.2 Sezione Intervento Richiesto


**La casella “oggetto”** selezionare la parte dell’impianto oggetto della richiesta.

**La casella “Descrizione guasto”** selezionare la voce che più si avvicina al problema.

**La casella “Note:”** inserire un testo per chiarire la richiesta.

INTERVENTO RICHIESTO	
<u>Oggetto:</u>	IMPIANTO DI ILLUMINAZIONE
<u>Descrizione guasto:</u>	LAMPADA SOTTA
<u>Note:</u>	



	CODICE: RICH_EDIF_COM_CLI
	REVISIONE: 01
	DATA PRIMA EMISSIONE: 13/05/2009
	DATA AGGIORNAMENTO: 18/01/2012

### 5.3 Sezione Dati Richiedente

I testi di questa sezione sono proposti dal sistema se il cliente ha compilato la sezione “Dati Utente”

Se così non fosse l’utente può compilare la sezione con i dati corretti

**La casella Beneficiario** : indicare la persona a conoscenza del problema segnalato

**La casella Tel. Beneficiario**: indicare il telefono da chiamare per avere informazioni

DATI RICHIEDENTE	
E-mail	ic.viaricasoli@tiscali.it
Cognome	
Nome	
Telefono	011889166
Cellulare	011889166
Beneficiario *	<input type="text"/>
Tel. beneficiario *	<input type="text"/>

## 6 Invio Richiesta


Selezionare “Invia richiesta” per completare l’operazione.

Il sistema propone un numero per la richiesta inserita , da utilizzare in caso di comunicazioni con Iride Servizi.



A questo punto la richiesta è stata accettata, selezionare “Disconnetti” o “Pagina Principale”



	CODICE: RICH_EDIF_COM_CLI
	REVISIONE: 01
	DATA PRIMA EMISSIONE: 13/05/2009
	DATA AGGIORNAMENTO: 18/01/2012

## 7 Visualizza richieste.

Dalla “Pagina Principale” selezionare “*Visualizza Richieste*” .



In questa pagina sono visualizzate tutte le richieste inserite nel sistema.

La prima casella “Stato” è dedicata allo stato delle richieste che può essere :

**Tutti** : tutti gli stati possibili delle richieste

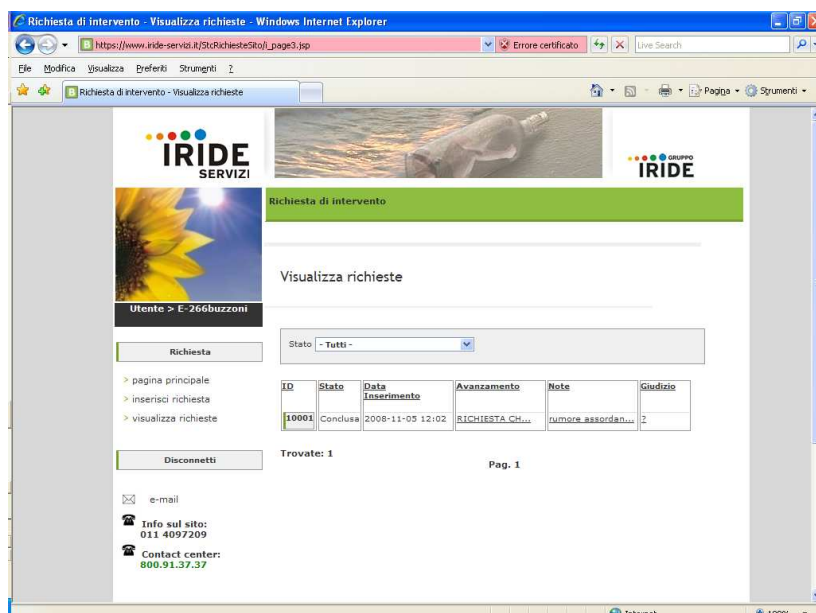
**In Lavorazione** : la richiesta è nella fase di “Lavoro” del tecnico incaricato

**Accettata** : la richiesta è stata accettata dal sistema

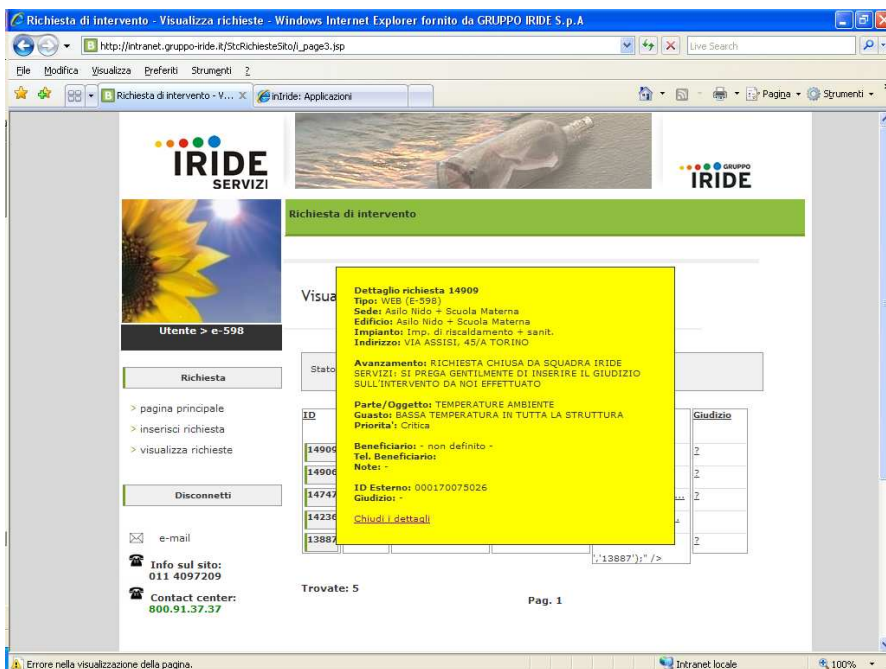
**Inviata** : la richiesta è stata inviata al sistema

**Conclusa** : la richiesta è conclusa

Selezionando una voce dell’elenco si visualizzano le richieste .



Selezionando il numero della richiesta si accede al dettaglio della richiesta stessa.  
 Appare una scheda con sfondo giallo in cui sono riportati tutti i dati inseriti nella richiesta.



## 8 Verifiche Periodiche

Per accedere alla sezione dalla “Pagina Principale” selezionare la voce “*Verifiche periodiche*”  
 Nella pagina sono presenti una serie di caselle con lo scopo di filtrare la scelta, non sono obbligatorie; è possibile premere subito il pulsante continua.

### Ricerca Verifiche Periodiche

**RICERCA VERIFICHE PERIODICHE**

Sede:

Indirizzo:   Num:

Città:

Descrizione:

Data Inizio Verifica da:

Data Inizio Verifica a:

Stato Verifica:

Nella pagina si apre un elenco con le verifiche periodiche effettuate il mese precedente, nel mese in corso e per il mese successivo.

Visualizza verifiche periodiche

ID	Data Verifica	Stato	Descrizione
<a href="#">670117689</a>	11-2011	ESEGUITA	SK06-Controllo combustione sup 350kW
<a href="#">670117711</a>	11-2011	ESEGUITA	SK06-Controllo combustione sup 350kW
<a href="#">670117713</a>	11-2011	ESEGUITA	SK06-Controllo combustione sup 350kW
<a href="#">670117714</a>	11-2011	ESEGUITA	SK06-Controllo combustione sup 350kW
<a href="#">670121975</a>	10-2011	ESEGUITA	SK1B-Accensione impianto
<a href="#">670121976</a>	10-2011	ESEGUITA	SK1B-Accensione impianto
<a href="#">670122044</a>	10-2011	ESEGUITA	SK1B-Accensione impianto
<a href="#">670122046</a>	10-2011	ESEGUITA	SK1B-Accensione impianto
<a href="#">670122047</a>	10-2011	ESEGUITA	SK1B-Accensione impianto
<a href="#">670123293</a>	10-2011	ESEGUITA	SK08-Contr. temperatura fumi >35 kW (qui...

57 elementi trovati, visualizzazione da 1 a 10.  
 [First/Prev] [1](#), [2](#), [3](#), [4](#), [5](#), [6](#) [Next/Last]

Selezionare il numero richiesta per vedere i dettagli della verifica

**Dettaglio Verifica per. n. 670117711**

**Stato Verifica** ESEGUITA

**Sede Tecnica** Imp. di riscaldamento + sanit. (C.80 REGINA MARGHERITA, 43 TORINO)


**Data Inizio Verifica** 01/11/2011 00:00

**Descrizione** SK06-Controllo combustione sup 350kW

**Note**

✖ Chiudi i dettagli

Selezionare “pagina principale” per tornare all’inizio

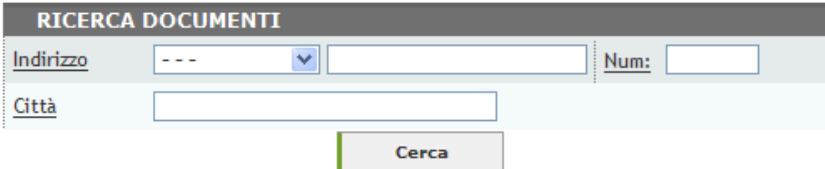
	CODICE: RICH_EDIF_COM_CLI
	REVISIONE: 01
	DATA PRIMA EMISSIONE: 13/05/2009
	DATA AGGIORNAMENTO: 18/01/2012

## 9 Ricerca Documenti

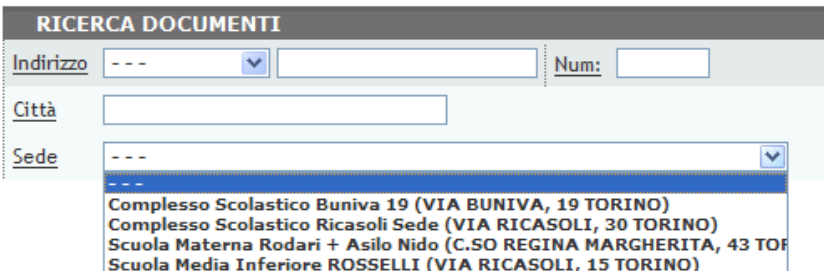
Per accedere alla sezione dalla “Pagina Principale” selezionare la voce **“Ricerca documenti”**


Nella pagina sono presenti una serie di caselle con lo scopo di filtrare la scelta, non sono obbligatorie; è possibile premere subito il pulsante “Cerca”

**Ricerca Documenti:** La documentazione disponibile riguarda i soli documenti archiviati in formato digitale; per documenti non presenti, selezionare la voce INSERISCI RICHIESTA e, nel modulo che appare, dopo aver selezionato la sede opportuna, alla casella DESCRIZIONE selezionare la voce RICHIESTA DOCUMENTI GENERICA. Nella casella NOTE indicare la motivazione e i documenti necessari



a seguito dell’azione appare un ulteriore casella **“sede”**, in questa casella selezionare la sede cercata



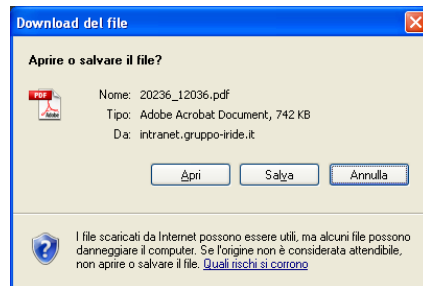
	CODICE: RICH_EDIF_COM_CLI
	REVISIONE: 01
	DATA PRIMA EMISSIONE: 13/05/2009
	DATA AGGIORNAMENTO: 18/01/2012

Nella pagina che si apre sono disponibili i documenti tecnici in formato digitale, riguardanti gli impianti tecnologici in gestione alla nostra società.

Per visualizzare / scaricare i documenti selezionare la casella accanto al tipo documento fino ad ottenere il documento



Cliccando sul documento è possibile visualizzare o salvare in locale sul proprio pc il documento



Qualora il documento richiesto non fosse disponibile selezionare la voce “inserisci richiesta”

E nel modulo della richiesta nella casella “*descrizione guasto*” selezionare la voce “*documenti tecnici e di legge su impianti*” e nella casella note specificare i documenti richiesti ed infine inviare la richiesta tramite pulsante “*invia richiesta*”

INTERVENTO RICHiesto	
Oggetto *	IMPIANTO DI ILLUMINAZIONE
Descrizione guasto	LAMPADA ROTTA
Note *	LAMPADA ROTTA LAMPADA SPENTA ALTA OLTRE 3 METRI LAMPAD E NON SI ACCENDONO LAMPAD E SPENTE (ILLUMINAZIONE SUFFICIENTE) LOCALE AL BUIO (NON ACCESSIBILE AL PUBBLICO) LUCI NOTTURNE NON FUNZIONANO PALO PERICOLANTE / ABBATTUTO REGOLAZIONE ACCENSIONE LUCI RICHIESTA INSTALLAZIONE LAMPADA SITUAZIONE DI PERICOLO
<b>DATI RICHIEDEN</b>	
E-mail	
Cognome	X DOCUMENTI TECNICI E DI LEGGE SU IMPIANTI

## 10 Dati Utente

Per accedere alla sezione dalla “Pagina Principale” selezionare la voce “username” posta accanto alla voce “utente”

In questa sezione l’utente può inserire/modificare i dati che ritiene opportuno

Per salvare le variazioni selezionare la voce “salva modifiche”



**Modifica dati utente**

**Aggiornamento dati**

Utente > u4327

Utente

➤ salva modifiche

Richieste

➤ pagina principale

➤ visualizza richieste

Disconnetti

e-mail

Cognome

Nome

Telefono

Cellulare

Mail

*Campi da compilare solo nel caso si intenda modificare la password attualmente in uso. Per effettuare la modifica occorre valorizzare tutte le password richieste*

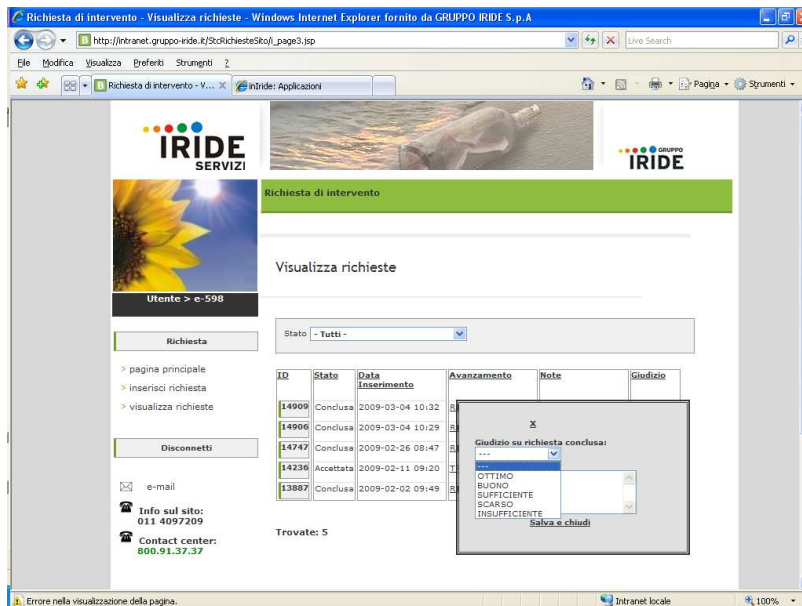
Vecchia password

Nuova password

Conferma nuova password

## 11 Accettazione giudizio sulla richiesta


A richiesta “Conclusa” l’utente ha facoltà di esprimere un giudizio/opinione su tutte le fasi della richiesta. Per inserire un giudizio selezionare la voce evidenziata nella colonna “Giudizio” sulla stessa riga della richiesta .



Si apre una scheda dove nella casella “Giudizio” sono elencati i gradi di giudizio selezionabili dall’utente inoltre nella casella “Commenti” l’utente può inserire una nota per dettagliare la sua opinione.

Compilate le due caselle premere “Salva e chiudi” e infine “Disconnetti”



	CODICE: RICH_EDIF_COM_CLI
	REVISIONE: 01
	DATA PRIMA EMISSIONE: 13/05/2009
	DATA AGGIORNAMENTO: 18/01/2012

## 12 Messaggi di errore ed assistenza

Come tutte le applicazioni informatiche è possibile la comparsa di messaggi di errore, dovuti ad imprevisti malfunzionamenti. L'operatore è avvisato di questi malfunzionamenti tramite un messaggio a video.

L'assistenza è fornita da Iride Servizi contattando l'indirizzo e-mail [mobi\\_stc@iride-servizi.it](mailto:mobi_stc@iride-servizi.it) indicando un recapito telefonico ed il nominativo della persona che segnala l'anomalia.

## 13 Malfunzionamento del programma

Qualora il programma non funzioni o non sia disponibile una connessione internet, le segnalazioni di Guasto/Anomalia dovranno essere effettuate al Numero Verde di Iride Servizi 800 91 37 37, attivo 24 ore su 24.

## 14 Privacy

Poiché l'applicazione consente la registrazione di dati personali relativi alle singole utenze, e prevista l'informativa agli utenti in materia di trattamento dei dati personali.

Ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" si informa che il titolare del trattamento è IRIDE SERVIZI S.p.A. e che i dati personali sono trattati per finalità connesse all'utilizzo del portale di IRIDE SERVIZI S.p.A. per la segnalazione di guasti e anomalie e per la gestione dei preventivi degli impianti tecnologici gestiti da IRIDE SERVIZI S.p.A.. Il testo completo dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03 è consultabile sul sito [www.iride-servizi.it](http://www.iride-servizi.it)